सत्यमेव जयते

झारखण्ड गजट

असाधारण अंक

झारखण्ड सरकार द्वारा प्रकाशित

28 ज्येष्ठ, 1948 (श०)

संख्या - 386 राँची, गुरुवार, 18 जून, 2026 (ई०)

महिला, बाल विकास एवं सामाजिक सुरक्षा विभाग

संकल्प

16 अक्टूबर, 2025

विषयः- मिशन शक्ति के तहत् संचालित केन्द्र प्रायोजित महिला हेल्पलाइन (Women Helpline) योजना के कार्यान्वयन संबंधी मार्गनिर्देश की स्वीकृति।

ज्ञापांकः-07/म0स0-WHL-121/2024-3164--महिलाओं की सुरक्षा एवं सशक्तिकरण हेतु एक समग्र एवं समेकित योजना "मिशन शक्ति" का क्रियान्वित है। इसके तहत् "संबल" तथा सामथर्य घटक कार्यक्रमों के तहत् विभिन्न योजनाओं के कार्यान्वयन हेतु महिला एवं बाल विकास मंत्रालय, भारत सरकार के दिशा-निर्देशांक WW-23/1/2021-WW, दिनांक-14.07.2022 के माध्यम से विस्तृत मार्गनिर्देश निर्गत है। भारत सरकार द्वारा मिशन शक्ति का संचालन पन्द्रहवीं वित्त आयोग की अवधि यथा-वर्ष-2021-2026 की अवधि हेतु कार्यान्वित कराया जाना संसूचित है।

2. महिला हेल्पलाईन योजना के माध्यम से जरूरतमंद महिलाओं को 24 घंटे दूरभाष पर सहायता प्रदान की जाती है तथा उन्हें ERSS (Emergency Response Support System) से जुड़कर सभी आपातकालीन सुविधाएँ जैसे पुलिस/अग्निशमन/एम्बुलेंस सेवा संबंधी जानकारी एवं वन स्टॉप सेन्टर (One Stop Centre) की जानकारी प्रदान की जाती है। वर्त्तमान में भारत सरकार के निदेशानुसार The Centre for Development of Advance Computing (C-DAC) द्वारा Women Help Line-181 (WHL), Childline - 1098 (CHL) का Integration Emergency Response Support System (ERSS) 112 से किया गया है।

3. वर्णित परिप्रेक्ष्य में निम्नवत् स्वीकृति प्रदान की जाती है :-

i. केन्द्र प्रायोजित मिशन शक्ति के तहत् संचालित विभिन्न योजनाओं के सफल क्रियान्वयन के लिए इनके पर्यवेक्षण एवं अनुश्रवण निमित्त Women Helpline के कार्यान्वयन हेतु योजना के अगले आदेश तक के लिए संचालन की स्वीकृति प्रदान की जाती है।

ii. इस योजना के माध्यम से महिलाओं को सरकारी योजनाओं/कार्यक्रमों एवं सुविधा की जानकारी दी जाएगी तथा जरूरतमंद महिलाएँ जहाँ वो निवासित हो या कार्यरत हो उन्हें नजदीकी विभिन्न पदाधिकारी यथा Dowry prohibition Officers, Child Marriage Prevention Officers and Protection Officers इत्यादि से महिलाओं को जोड़ा जाएगा। इसका एक एकल सार्वजनिक टोल फ्री नम्बर 181 होगा।

iii. महिलाओं के अधिकार एवं हकदारी के लिए यह योजना ERSS (Emergency Response Support System) से समन्वय स्थापित कर सभी आपातकालीन तथा गैर-आपालकालीन सुविधाएँ, OSC तथा इसके जैसे अन्य प्लेटफार्म यथा 1098 Childline, NALSA helpline इत्यादि के सहयोग से प्रदान की जाएगी। यह समन्वय सुनिश्चित करेगा की महिलाओं से संबंधित केस 112 से 181 में हस्तांतरित हो जाए।

iv. इसके अतिरिक्त 181 के माध्यम से महिलाओं के मार्गदर्शन जुड़ा क्तथा सहायता के लिए विभिन्न संस्थाओं तथा मनो समाजिक परामर्श, कानूनी सहायता आवश्यकतानुसार ली जाएगी तथा विकास (including through skilling education financial inclusion, entrepreneurship etc.) किया जायेगा। भविष्य में महिलाओं, बालिकाओं तथा बच्चों के लिए 112 के माध्यम से आपातकालीन सुविधा तथा 181 के माध्यम से गैर आपातकालीन सेवा तथा जानकारी दी जाएगी।

v. असुरक्षित तनाव या कठिन परिस्थितियों में होने पर महिला स्वयं अथवा किसी अन्य व्यक्ति के माध्यम से इस दूरभाष (181) पर संपर्क कर सहायता प्राप्त कर सकेगी।

vi आपात स्थिति के मद्देनजर तथा जरूरत मंद महिला के द्वारा बतलाई गई स्थितियों के दृष्टिगत् WHL के प्रत्युतरकर्त्ता (Responder) देने वाले इसे आपातकालीन सेवा तथा गैर-आपातकालीन सेवा हेतु संबंधित क्षेत्र के वन स्टॉप सेन्टर (OSC) को भेजेगा।

vii. यदि जरूरतमंद महिला को कानून एवं सरकारी योजनाओं से संबंधित जानकारी की आवश्यकता है तो महिला हेल्पलाइन (WHL) उसे वन स्टॉप सेन्टर (OSC) से समन्वय स्थापित कर विशेषज्ञों/काउन्सेलर या अन्य किसी विशेषज्ञ/एजेन्सी के विस्तृत सूचना प्राप्त महिला को जानकारी उपलब्ध कराएगा।

viii. विकलांग व्यक्तियों के लिए महिला हेल्पलाइन द्वारा सूचना/संदेश भेजने हेतु टाइप मैसेज या कोई अन्य माध्यम यथा सांकेतिक भाषा विशेषज्ञ (Sign Language Interpreter) की सुविधा प्रदान की जाएगी। ऐसी Call आने पर उस नंबर की पहचान (Locate/Trace) की जाएगी।

ix. यदि किसी महिला को Call के दौरान बाधा उत्पन्न की गई हो या महिला समस्या बताने में असमर्थ हो तो उस Call की पहचान की जाएगी तथा महिला हेल्पलाइन (WHL) नजदीकी वन स्टॉप सेन्टर (OSC) से समन्वय स्थापित कर आपातकालीन प्रतिक्रिया की सुविधा प्रदान की जाएगी।

x. योजना का क्रियान्वयन महिला एवं बाल विकास मंत्रालय, भारत सरकार के मार्गनिर्देशांक- WW-23/1/2021-WW, दिनांक-14.07.2022 एवं समय-समय पर प्राप्त दिशा निर्देशों के अनुपालन में किया जायेगा।

xi. इस योजना के तहत निम्नवत् सेवाएँ सहित समय-समय पर भारत सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा निर्गत सेवाऐं प्रदान की जाएगी:-

Sl. No.	Facilities/ amenities to be provided	Frequency
1	Connecting to OSC/ Counsellors	As per need
2	Connecting to ERSS-112	As per need
3	Connecting to NALSA/DALSA for Free Legal Service	As per need
4	Connecting to Police (100),	As per need
5	Connecting to Fire (101)	As per need
6	Connecting to Women helplines of States/UTs (1091),	As per need
7	Connecting to hospital/Ambulance (108),	As per need
8	Connecting to Child helpline (1098)	As per need

xii. महिला एवं बाल विकास मंत्रालय, भारत सरकार के निर्देशानुसार Centre for Development of Advance Computing (C-DAC) के समन्वय में Women Help Line-181 (WHL), Childline - 1098 (CHL) का Emergency Response System (ERSS) 112 से Integrated कर राँची जिले में स्थापित महिला हेल्पलाईन केन्द्र संचालित है। एतद केन्द्र निम्नवत् मदों के तहत संचालित होंगे:-

(a) Human Resource @ Women Helpline

Sl.	Position	No. of Posts	Remuneration/per month/ per staff	Consolidated Remuneration/ month/staff (CTC) (Incl. PF/ESI/ Insurance)	Annual Expenditure (Rs.)
1	2	3	4	5 =(Col 3*col 4)	6= (col 5*12)
1	Helpline Administrator	1	30000	30000	360000
2	Call Operator	12	19500	234000	2808000
3	IT supervisor	1	24500	24500	294000
4	Multi-Purpose Staff	3	13500	40500	486000
5	Security Guard/ Night Guard	3	12000	36000	432000
Total		**20**		**365000**	**4380000**

(b) प्रशासनिक व्यय (कार्यालय संचालन हेतु विभिन्न व्यय) - रु0 60,000/- प्रति माह

(c) दूरभाष व्यय - रु0 35,000/- प्रति माह

xiii. उपर्युक्त कर्मियों के पद बाह्य स्रोत आधारित होंगे। कर्मियों की सेवा Outsource करने वाली संस्थाओं का निविदा के माध्यम से चयन कर उनसे उपर्युक्त कर्मियों को Outsource किया जायेगा।

एतद् हेतु इन सेवाओं संबंधी क्रय एवं आपूर्त्ति राज्य सरकार द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं एवं प्रावधानित नियमों के अनुपालन में प्राप्त किया जायेगा।

xiv. उपर्युक्त पदों पर नियुक्ति हेतु अर्हता एवं अनुभव निम्नवत् होगा :-

Human Resource @ Women Helpline

Sl.	Name of Post	Qualification & Experience	Roles & Responsibilities
1.	Helpline Administrator	**Qualification:** • Any woman having a Masters in Law/ Social Work/ Sociology/ Social Science/ Psychology with at least 5 years experience of working on women related relevant domains in an administrative set-up with a Government or Non-Government project/programme and preferably with at least 1-year experience of counselling either within or outside the same set-up. • She should be preferably a resident of the local community so that local human resource and expertise is utilised for effective functioning of the centre.	(i) The Helpline Administrator will be in charge for the overall smooth functioning of WHL. (ii) She will ensure prompt and meaningful response towards every call received at the helpline. (iii) She will be responsible to monitor and intervene (if required) in any ongoing calls. (iv) She will supervise each case, take it to a logical conclusion and later follow up with the aggrieved child. (v) She will ensure effective convergence with concerned agencies/institutions. (vi) She will facilitate redressal of issues related to non responsiveness of State agencies/ institutions in collaboration with Director, WCD. (vii) She will be responsible for making schedules for the team and managing the team in such a way that the Helpline is up and active 24 hours a day seven day a week. (viii) She will be responsible for preparing daily, weekly and monthly reports and preparing periodical reports. (ix) She will be responsible for formulating Resource Directory containing information about the relevant State and private authorities/institutions/individuals related to child protection and child rights. (x) She will be responsible for conductiong advocacy meetings to create good working culture between WHL and different service provders. (xi) She will conduct awareness generation activities within community to raise awareness around WHL. (xii) She will monitor the functioning of WHL, conduct the performance appraisal of the staff facilitate capacity building, guidance and support for the team.

Sl.	Name of Post	Qualification & Experience	Roles & Responsibilities
			(xiii) She will be responsible for day-to-day management of WHL team and reporting to Director, WCD and any other competent authority as and when required.
2.	Call Operator 12	Any women having good communication skills in Hindi, English and regional languages and having graduate and requisite qualifications and experience of working on telecom / web based relevant systems	(i) She will attend the calls; do primary referrals, does data entry and forward serious cases and cases which need first point counselling to Helpline Administrator. (ii) She will provide information about the Government Schemes and programmes related to Women protection and Women Rights. (iii) She will provide all the assistance to women applying for any such above mentioned schemes or programmes and guide them through the process to be adopted for accessing the same. (iv) She will help the Helpline Adminstrator in attending missed calls. (v) She will be responsible for other work as assigned by the Helpline Administrator.
3.	IT supervisor	A graduate with at least diploma in computers/ IT etc with a minimum of 3 years experience in data management, process documentation and web-based reporting formats, video conferencing at state or district level with government or Non-Governmental/IT based organizations	(i) The IT staff will look after the technological aspect of WHL, and ensure that it remains functional at all times. (ii) She/he would follow strict proceedings to maintain privacy with regard to data generated and will ensure that name and other details of aggrieved women remain confidential in each step of case history documentation. (iii) She/he would draft the daily/ monthly/quarterly report based on the MIS, web based data collection which would be approved at the level of the Helpline Adminstrator for submission. (iv) She/he with the help of Helpline Administrator will formulate the resource directory containing information about the relevant State and private authorities/ institutions/ individual related to women protection.
4.	Multi-Purpose Staff	Matriculation from any recognized board. Having knowledge/experience of working in the organization work for safety and security of women. A Women aspirant will be preferred.	(i) She/he would be responsible for maintaining hygiene and sanitation at Helpline. (ii) She/he will be responsible for the house keeping at WHL.

Sl.	Name of Post	Qualification & Experience	Roles & Responsibilities
5.	Security Guard/ Night Guard	Any person having at least 2 years experience of working as security personnel in a government or reputed organization at the district/ state level. He/ she should preferably be retired military/para-military personnel.	(i) She/he will be responsible for the overall security of Helpline Centre. (ii) She/he would be responsible for safety of all capital assets, furniture and equipment at WHL.

xv. उपर्युक्त पदों संबंधी सेवाओं की क्रय एवं आपूर्ति प्राप्ति के क्रम में सेवा प्रदाता एजेन्सियों को सेवा शुल्क इत्यादि का भुगतान राज्य सरकार के नियमों/प्रावधानों के आलोक में भुगतेय होगा। क्रय एवं आपूर्ति प्रक्रिया के क्रम में एतद् संबंधी शुल्क नियोक्ता एवं सेवा प्रदाता कम्पनियों के मध्य Negotiable होंगे ताकि इस मद पर व्यय अल्पतम हो।

एतद् शुल्क सहित कर्मियों के पारिश्रमिकी पर अधिकतम व्यय कंडिका-3 (xii) (a) के तहत् होगा।

xvi. उपर्युक्त सभी पद पूर्ण रुप से अस्थाई एवं योजना अवधि तक होंगे। योजना समापन अथवा भारत सरकार/राज्य सरकार के किसी प्रकार के संशोधन पर पद की प्रकृति, सृजित संख्या, पारिश्रमिकी भुगतान सहित अन्य शर्तें यथा समाप्त/संशोधित होंगे। एतद् क्रम में सेवा नियमितीकरण संबंधी आपूर्तिकर्त्ताओं/कर्मियों के किसी प्रकार का दावा अमान्य होगा।

4. योजना के कार्यान्वयन केन्द्रांश एवं राज्यांश के 100: 00 के व्यय अनुपात में किया जायेगा तथापि Outsourcing के सेवा प्राप्ति के क्रम में भुगतेय GST का व्यय वहन शत् प्रतिशत् राज्य मद से किया जायेगा।

5. कर्मियों की सेवा Outsource करने वाली एजेन्सियों को भुगतेय वस्तु एवं सेवा कर (GST) जो उपर्युक्त आकलित व्यय के अतिरेक होगी, का भुगतान तदेन प्रभावी दर पर राज्य मद से (100%) की जायेगी।

यद्यपि योजना का कार्यान्वयन SNA Module के अनुपालन में कराई जायेगी, अतएव राज्य मद से की जाने वाली एतद् अतिरेक व्यय का X-Flagging कर व्यय कराई जायेगी। एतद् संबंधी भारत सरकार एवं राज्य सरकार के मार्गनिर्देशों के अनुपालन में कार्रवाई की जायेगी।

6. योजना का कार्यान्वयन SNA मापदंडों के आलोक में किया जायेगा। योजना कार्यान्वयन संबंधी समय-समय पर भारत सरकार एवं राज्य सरकार द्वारा निर्गत दिशा-निर्देशों के अनुपालन में कराया जायेगा।

7. भविष्य में गुणोत्तर व्यवस्था प्रतिस्थापन हेतु उपर्युक्त प्रावधानों में वित्त विभागीय सहमति से सकारात्मक संशोधन किया जा सकेगा।

8. राँची जिले में संचालित महिला हेल्पलाईन के संचालन पर प्रतिवर्ष व्यय निम्नवत् आकलित है:-

Women Helpline

Sl.	Expenses	Monthly Expenditure (Rs.)	Annual Expenditure (Rs.)
1	Women Helpline Management @ 4.25 Lakh per month including insurance@ 330/- per person [(As per above mention para – 3 (xii) (a) & 3 (xii) (b)]	425000	51,00,000
2	Telephone rent @ 35000 per month	35000	4,20,000
Total		**460000**	**55,20,000**

9. योजना कार्यान्वयन पर व्यय हेतु राशि की निकासी केन्द्रांश, राज्यांश एवं अतिरेक व्यय अंश (निर्दिष्ट Flagging के) के निम्नवत् शीर्षों:-

(क) जनजातीय क्षेत्रीय उपयोजना- बजट उपबंध के मुख्य शीर्ष-2235-सामाजिक सुरक्षा तथा कल्याण, उपमुख्य शीर्ष-02-समाज कल्याण, लघु शीर्ष-796-जनजातीय क्षेत्रीय उपयोजना, उपशीर्ष- BH / महिला हेल्प लाईन योजना;

- के उपर्युक्त अनुगामी शीर्षों/इकाईयों के तहत् किया जायेगा।

10. योजना कार्यान्वयन हेतु वर्त्तमान वित्तीय वर्ष-2025-26 में केन्द्रांश अधीन रू०-196.00 लाख तथा राज्य Top-up मद अधीन रू०-11.56 लाख अर्थात कुल रू०-207.56 लाख का बजटीय उपबंध प्राप्त है।

11. एतद् प्रावधान इसके संकल्प निर्गत होने की तिथि से प्रभावी होगा।

12. एतद् संबंधी पूर्व के राज्यादेश इस हद तक संशोधित होगे।

13. वित्त विभाग द्वारा प्रदत्त सशर्त्त सहमति के आलोक में विभाग द्वारा योजना के क्रियान्वयन हेतु Outsource के आधार पर Manpower की सेवा प्राप्त किये जाने हेतु प्रशासी पदवर्ग समिति की अनुशंसा प्राप्त करने की कार्रवाई की जायेगी।

14. इस पर राज्य मंत्रिपरिषद की दिनांक- 14.10.2025 की बैठक की मद संख्या-07 में स्वीकृति प्रदान की गई है।

झारखण्ड राज्यपाल के आदेश से,

मनोज कुमार,
सरकार के सचिव

अधीक्षक, झारखण्ड राजकीय मुद्रणालय, राँची द्वारा प्रकाशित एवं मुद्रित,
झारखण्ड गजट (असाधारण) 386 - 50